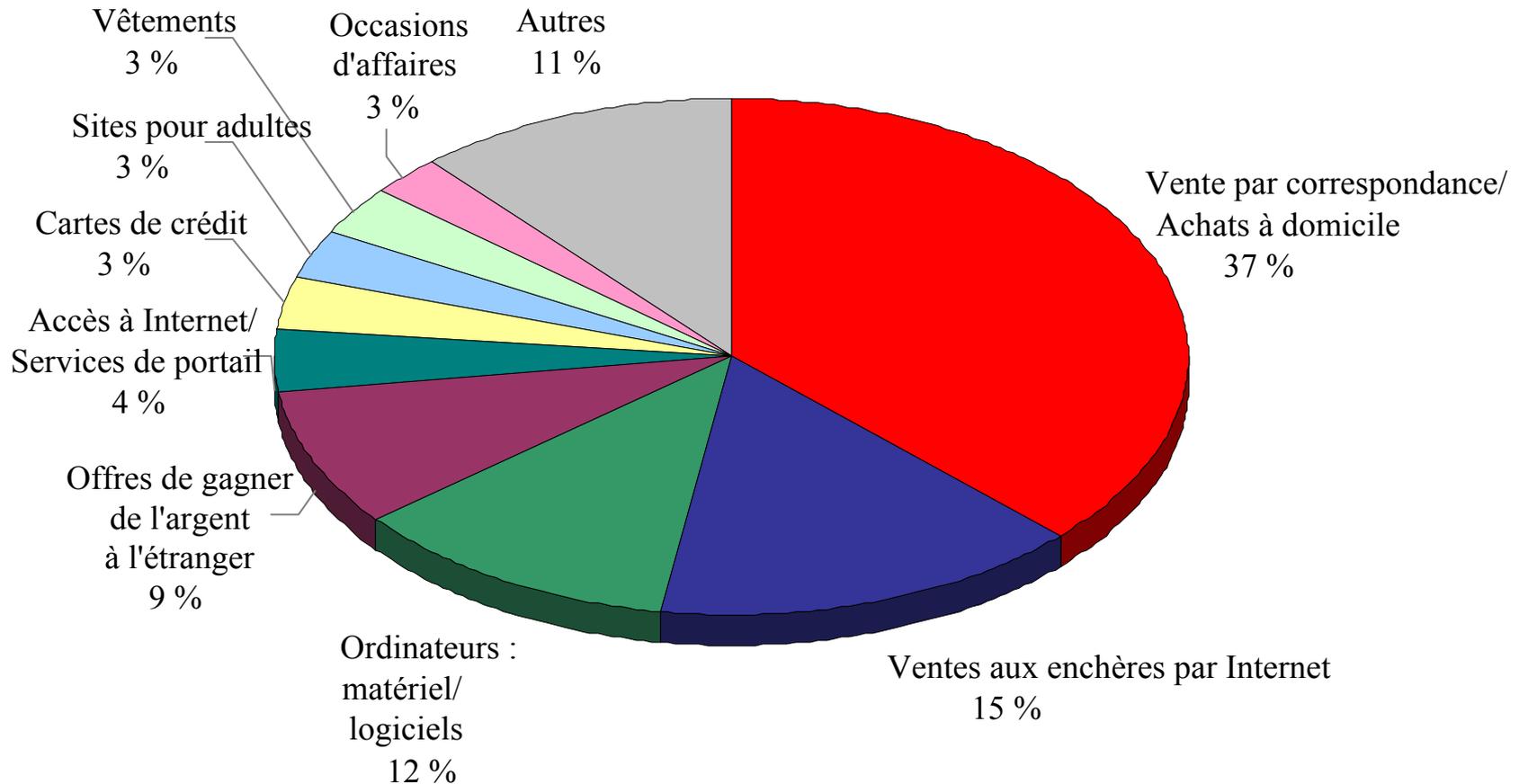


**Plaintes soumises à econsumer.gov**  
**Principaux produits ou services par nombre total de plaintes<sup>1</sup>**

*1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002*

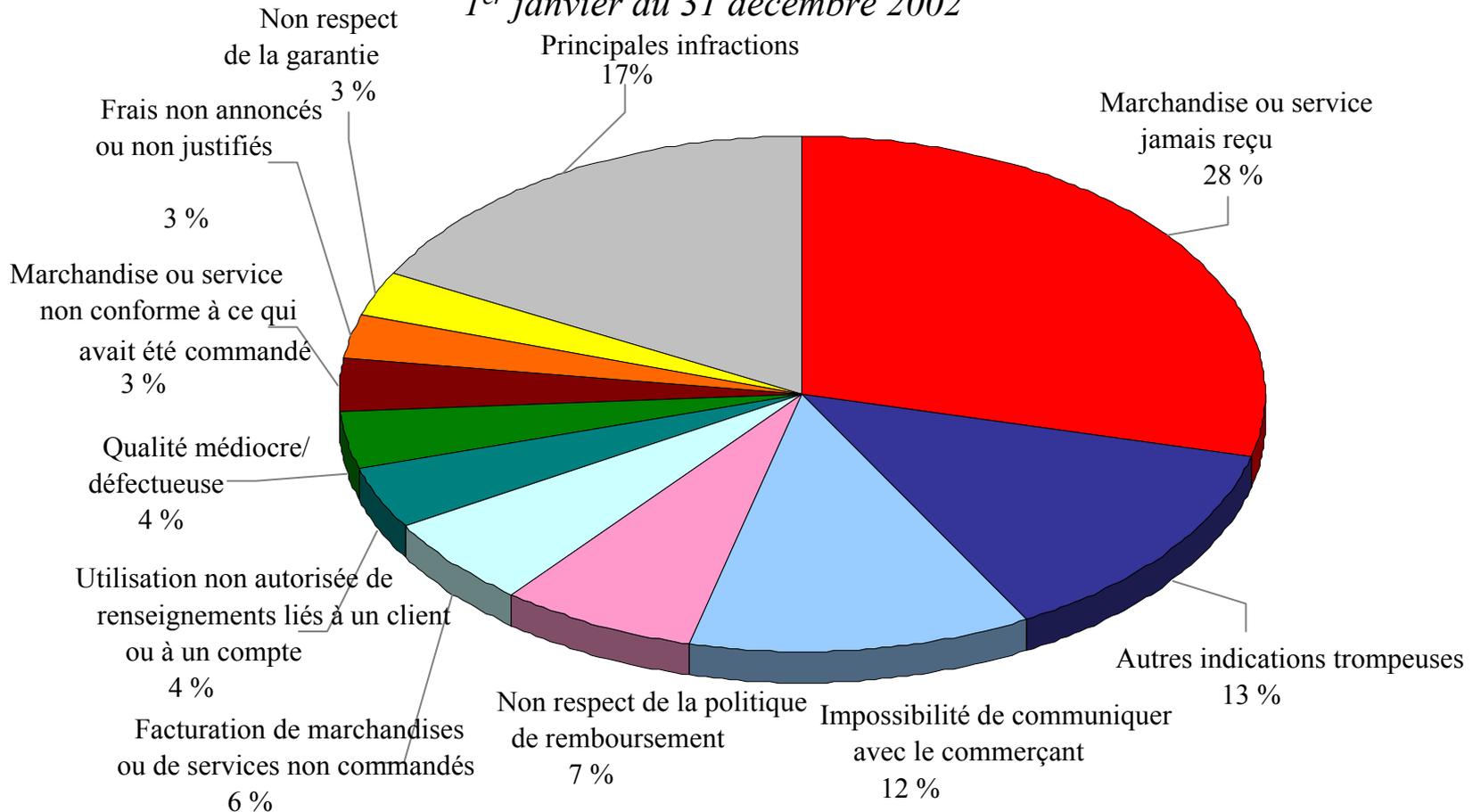


<sup>1</sup> Les pourcentages sont fondés sur le nombre total de plaintes soumises à econsumer.gov ( 2681) entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2002.

## Plaintes soumises à econsumer.gov

### Principales infractions<sup>1</sup>

1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002

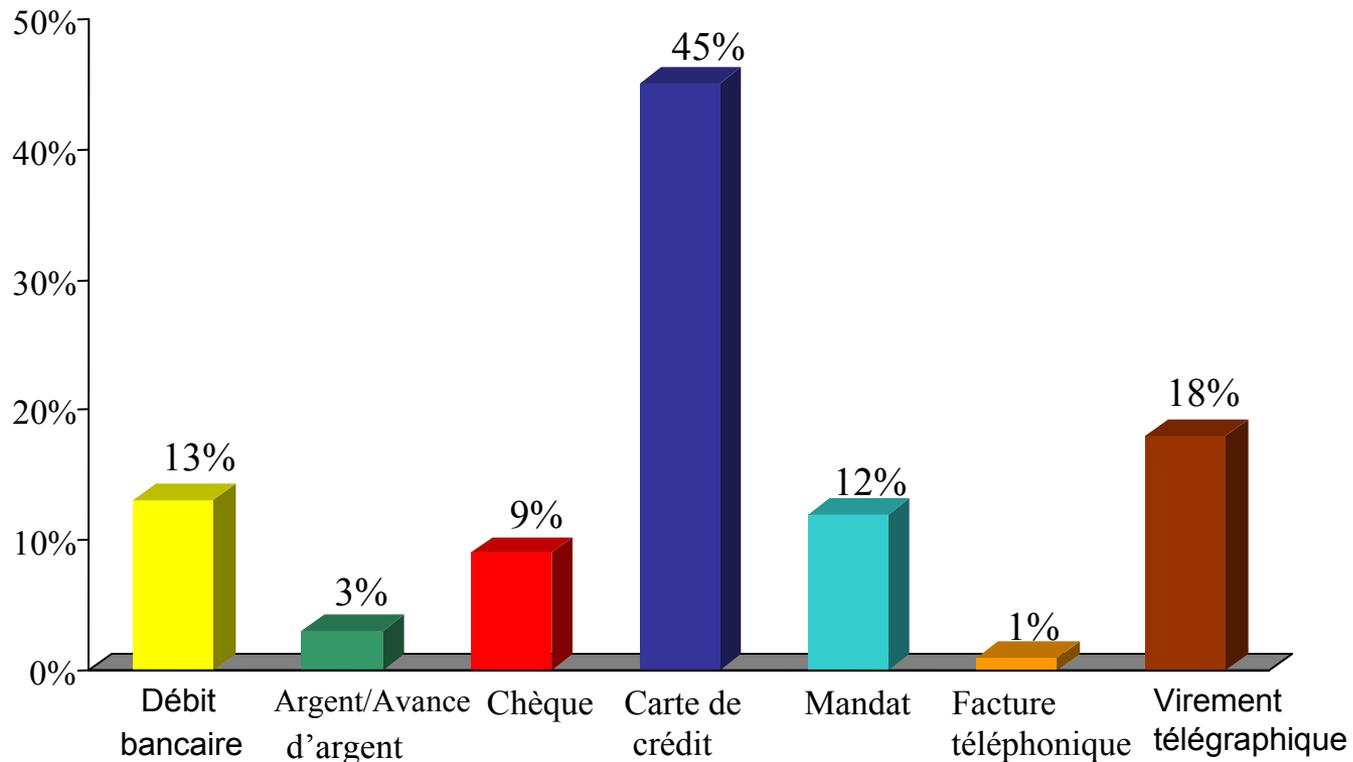


Établi en mars 2003  
par la Federal Trade Commission

<sup>1</sup>Les pourcentages sont fondés sur le nombre d'infractions signalées à econsumer.gov (3 848) entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2002, et NON sur le nombre de plaintes soumises à econsumer.gov. Une plainte peut signaler plusieurs infractions.

**Plaintes soumises à econsumer.gov  
Méthode de paiement choisie par les  
consommateurs<sup>1</sup>**

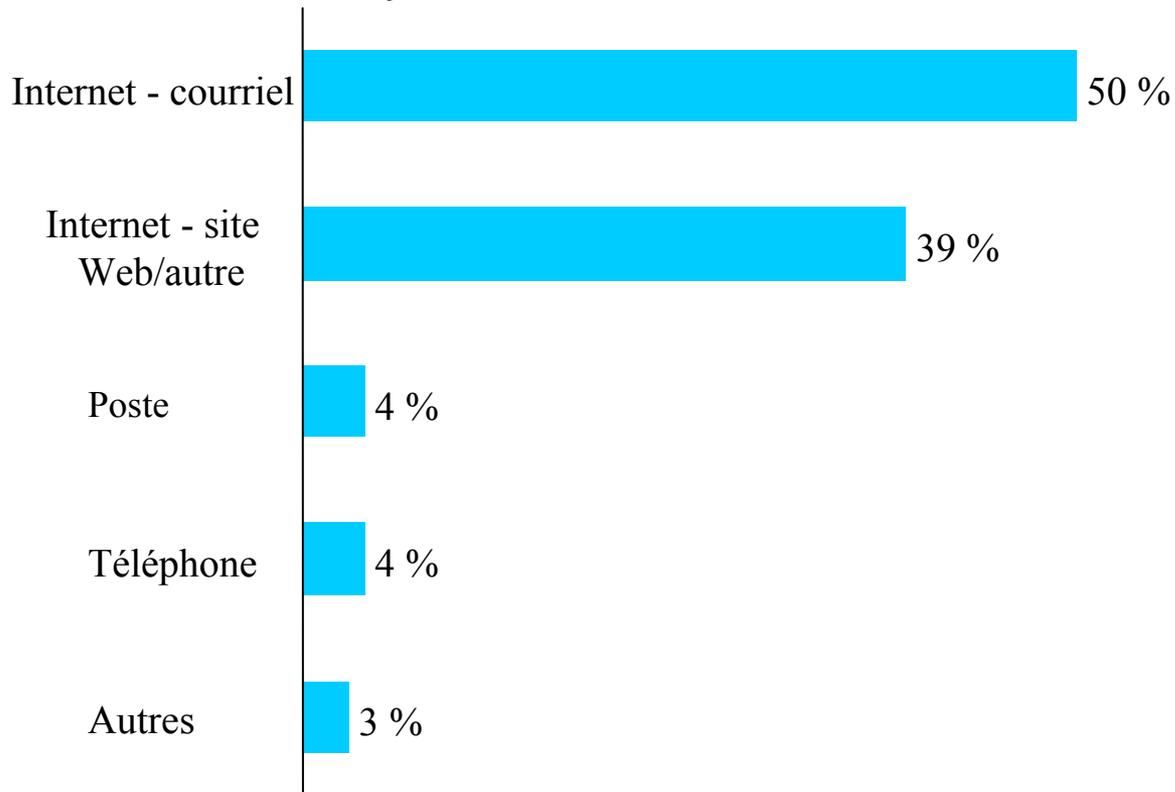
*1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002*



<sup>1</sup>Les pourcentages sont fondés sur le nombre de plaintes soumises à econsumer.gov entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2002, lorsque la méthode de paiement a été précisée par les consommateurs (1 846 plaintes). 69 % des consommateurs ont fourni cette information.

**Plaintes soumises à econsumer.gov  
Méthode utilisée par les entreprises pour  
communiquer avec les consommateurs<sup>1</sup>**

*1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002*



<sup>1</sup>Les pourcentages sont fondés sur le nombre de plaintes soumises à econsumer.gov entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2002, lorsque la méthode de communication initiale de l'entreprise a été précisée par les consommateurs (2 335 plaintes). 87 % des consommateurs ont fourni cette information.



**Plaintes soumises à econsumer.gov**  
**Principaux emplacements des consommateurs et**  
**des entreprises**

*1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002*

<b>Principaux emplacements des consommateurs</b>	<b>Plaintes</b>
États-Unis	1 779
Royaume-Uni	112
Canada	80
Australie	54
France	21
Allemagne	20
Corée du Sud	17
Danemark	14
Espagne	14
Nouvelle-Zélande	14
Belgique	12
Hong Kong	12

<b>Principaux emplacements des entreprises</b>	<b>Plaintes</b>
États-Unis	651
Royaume-Uni	213
Canada	130
Nigéria	127
Australie	71
Espagne	65
Roumanie	44
Pays-Bas	43
Afrique du Sud	42
Allemagne	41
France	36
Suisse	30